

訴 願 人 ○○老人長期照顧中心（養護型）

代 表 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市政府社會局

訴願人因老人福利機構評鑑事件，不服原處分機關民國 112 年 7 月 11 日北市社老字第 11231159603 號函，提起訴願，本府決定如下：

主文

訴願駁回。

事實

- 一、訴願人經原處分機關許可於本市萬華區○○○路○○段○○號○○樓設立私立小型老人福利機構（長期照顧機構—養護型），並領有原處分機關核發之民國（下同）101 年 5 月 16 日北市社老（立）字第 xxxxx xx 號臺北市老人福利機構設立許可證書。原處分機關前分別以 111 年 6 月 21 日北市社老字第 1113096510 號令修正臺北市政府社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫（自 111 年 7 月 1 日起生效，下稱評鑑實施計畫），及以 111 年 12 月 20 日北市社老字第 11131941371 號公告（下稱 111 年 12 月 20 日公告）112 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑之項目、指標、加權比重、各等第得分範圍及獎勵金基準，並於 111 年 5 月 13 日及 112 年 2 月 1 日邀集受評機構召開評鑑程序說明會。
- 二、嗣訴願人於 112 年 4 月 11 日接受原處分機關評鑑，經評鑑委員實地評鑑結果，訴願人在評鑑指標「B、專業照護品質 B2. 個案服務計畫與評值及管理情形（二級加強）（社工、護理）」、「C、安全環境設備 C7. 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形（二級加強）（護 B）」、「D、個案權益保障 D1. 服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形（二級加強）（社工）」等部分，均評為未達 A 等級（二級加強指標項目共計 3 項未達 A 等級）。原處分機關爰依評鑑實施計畫第伍點及 111 年 12 月 20 日公告規定，以 112 年 5 月 16 日北市社老字第 11230916042 號函（下稱 112 年 5 月 16 日函）通知訴願人，112 年度評鑑結果列為甲等，並檢附意見表等，通知訴願人參照配合辦理，於文到 1 個月內函報相關資料。訴願人不服，對於評鑑指標 C7 評鑑結果提出申復。經原處分機關重新審查，於 112 年 6 月 13 日召開申復審查會議，

對於評鑑指標 C7 部分，審查結果仍決議維持原成績。原處分機關乃以 112 年 7 月 11 日北市社老字第 11231159603 號函（下稱原處分）通知訴願人，申復評鑑結果為甲等（維持原等第）。訴願人不服，於 112 年 8 月 7 日向本府提起訴願，9 月 1 日及 10 月 3 日補充訴願資料，並據原處分機關檢卷答辯。

理由

- 一、按老人福利法第 3 條第 1 項規定：「本法所稱主管機關：……在直轄市為直轄市政府……。」第 5 條第 6 款規定：「下列事項，由直轄市、縣（市）主管機關掌理：……六、直轄市、縣（市）老人福利機構之輔導設立、監督檢查及評鑑獎勵事項。」第 37 條第 2 項、第 5 項規定：「主管機關對老人福利機構，應予輔導、監督、檢查、評鑑及獎勵。」「第二項評鑑之指標，應依老人福利機構規模及性質訂定；其評鑑之對象、項目與方式、獎勵之對象與方式及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。」

臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第 1 條規定：「本辦法依老人福利法（以下簡稱本法）第三十七條第五項規定訂定之。」第 2 條規定：「本辦法之主管機關為臺北市政府社會局（以下簡稱社會局）。」第 3 條規定：「本辦法評鑑及獎勵之對象，以於臺北市經依法許可設立之私立小型長期照顧機構及安養機構（以下簡稱機構）為限。」第 4 條規定：「社會局應每年辦理一次機構評鑑。每一機構至少每四年接受一次評鑑。但機構停業或停辦者，自復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。第一項機構評鑑，社會局得委託具老人福利專業或與評鑑業務相關之機關、大學、法人或團體為之。」第 5 條規定：「社會局或依前條第三項受委託辦理評鑑者，為辦理前條之評鑑，應聘請醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者，或具老人福利實務經驗者為評鑑委員。」第 7 條規定：「機構評鑑項目，包括下列事項：一、經營管理效能。二、專業照護品質。三、安全環境設備。四、個案權益保障。五、服務改進創新。前項評鑑項目之指標、加權比重及第九條各等第得分範圍，由社會局於每年度評鑑實施前六個月公告。」第 8 條第 1 項規定：「機構評鑑程序如下：一、文件審查：由受評鑑機構依據評鑑當年度評鑑項目表填報實際情形，並自行評定分數後，檢具有關附件送社會局或依第四條第三項受委託辦理評鑑者，辦理審查。二、實地考評：由評鑑委員依據評鑑項目，前往受評鑑機構訪

視查閱有關資料、訪談業務有關人員，辦理考評。」第9條第1項規定：「評鑑結果分為以下等第，並由社會局公告之：一、優等。二、甲等。三、乙等。四、丙等。五、丁等。」

臺北市政府社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫第肆點規定：「實施期程、評鑑對象及評鑑資料檢視範圍，由社會局至遲應於評鑑實施前一年十二月公告。」第伍點規定：「辦理單位應依下列規定，辦理評鑑工作：一、辦理評鑑說明會。二、進行書面審查及實地訪查，並作成評鑑紀錄。三、召開初評會議，議決評鑑初步結果後，通知受評鑑機構。四、受評鑑機構對評鑑初步結果不服者，應自收受前款通知之次日起十四日內，向社會局提出申復，逾期不予受理；申復相同事由以一次為限（申復表如附件）。申復有理由時，社會局應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。五、召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後，通知受評機構三十日後由社會局公告，若有評鑑等第變更之情形，將再另行公告。」

臺北市政府社會局 111 年 6 月 21 日北市社老字第 1113096510 號令：「修正『臺北市政府社會局老人安養暨長期照顧機構評鑑實施計畫』，並自中華民國一百十一年七月一日生效……。」

111 年 12 月 20 日北市社老字第 11131941371 號公告：「公告 112 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑之項目、指標、加權比重、各等第得分範圍及獎勵金基準。依據：臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第7條第2項。公告事項：一、評鑑之項目、指標、加權比重（附件1）。二、等第得分範圍（附件2）。三、獎勵金基準：（一）優等機構每家新臺幣3萬元整。（一）甲等機構每家新臺幣2萬元整。」

附件 1

112 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑指標（節錄）

C、安全環境設備（16 項）（占評分總分 25%）

指標項次/內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準
C7 餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形 （二級加強） （護B）	1.訂有廚房作業標準（至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式）及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。 2.餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 3.具乾貨、冷凍及冷藏食材之設備，並有定期溫度監控管理與紀錄，且生	文件檢閱 現場察看 1.檢視廚房（或配膳室）、餐廳現場環境、設施設備及每日環境管理紀錄。 2.檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 3.現場檢視食材儲存設備之保	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項且符合第4項至第6項其中1項。

	、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 4.食物檢體留存（整份或每樣食物200公克）分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 5.洗碗及洗菜應分槽處理。 6.餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求，且設置區位符合便利性。	存溫度及分類儲放情形。 4.老人福利機構之膳食不可外包。 5.檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。 6.餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。 7.「定期」意指固定時間即可。 8.設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	B.符合第1、2、3項且符合第4項至第6項其中2項。 A.完全符合。
--	--	--	---------------------------------------

附件 2

臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑計分方式及評等原則規定：「一

、計分方式（一）每項評鑑指標滿分為4分，得『A』者為4分、『B』者為3分、『C』者為2分、『D』者為1分、『E』者為0分……二、一級必要項目及二級加強項目……（二）二級加強項目：共計9項，3項以上未達到『A』者，則不得列為優等機構……三、評等及扣分原則

（一）依受評鑑機構考評分數，分優等、甲等、乙等、丙等及丁等，各等級得分範圍如下：……2.80分≤評鑑總分<90分者列為甲等……。」

二、本件訴願理由略以：訴願人確實有執行每日環境檢視與管理，並留有紀錄及核章，評鑑當日亦有提出相關佐證，評鑑委員於現場訪查時，亦告知該項目符合標準，惟建議訴願人可以每天都有人員稽核等。請撤銷原處分。

三、查訴願人為本市立案私立老人福利機構，於112年4月11日接受原處分機關112年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑，經評鑑委員實地評鑑，訴願人在評鑑指標B2、C7及D1共計3項二級加強指標項目未達A等級，評鑑結果列為甲等。訴願人對於評鑑指標C7評鑑結果不服，提出申復，經原處分機關於112年6月13日召開申復審查會議，該審查會決議仍維持原成績。有112年4月11日臺北市112年度老人福利機構評鑑經營管理效能、專業照護品質服務、個案權益保障大項一、二級指標查核表、簽到單、意見表、申復機構實地評鑑初評成績一覽表及11

2 年 6 月 13 日原處分機關委託辦理 112 年度老人安養暨長期照顧機構評鑑輔導及教育訓練方案第一梯次申復審查會紀錄等影本附卷可稽，原處分自屬有據。

四、至訴願人主張其確實有執行每日環境檢視與管理，並留有紀錄及核章，評鑑當日亦有提出相關佐證，評鑑委員於現場訪查時，亦告知該項目符合標準云云。查本件：

- (一) 原處分機關為辦理 112 年度臺北市老人安養暨長期照顧機構評鑑，業依臺北市老人福利機構評鑑及獎勵辦法第 5 條規定，聘請醫護、管理、社會工作與環境安全之專家學者，或具老人福利實務經驗者等 54 名評鑑委員，依照受評機構之經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備、個案權益保障、服務改進創新等事項進行評鑑，並委託社團法人台灣長期照護專業協會（下稱長照協會）於 111 年 4 月 19 日及 22 日辦理 111 年度評鑑委員共識營，向各評鑑委員說明評鑑指標、評核方式、評分標準等，以維護評鑑品質及評分一致性。故對本件涉及專業之評鑑結果，於未違反相關程序要求及行政法上一般原理原則之情況，應尊重評鑑委員本於專業及對事實之認知所為之判斷決定。
- (二) 查原處分機關於辦理評鑑前委託長照協會於 111 年 5 月 13 日及 112 年 2 月 1 日辦理評鑑程序說明會，邀集各受評機構參加，訴願人亦有派員與會。會議中所發放之「評鑑程序說明會手冊」，其中「行政作業說明」貳之四明定，所有資料依評鑑當天現場檢視為主，不接受事後補件。有卷附本市 111 年度老人安養暨長期照護機構評鑑輔導暨教育訓練方案評鑑程序說明會簽到單及手冊影本可稽。
- (三) 再查老人福利機構評鑑指標 C7 指標內容為「餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形」，基準說明為：「1. 訂有廚房作業標準（至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式）及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。2. 餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。3. 具乾貨、冷凍及冷藏食材之設備，並有定期溫度監控管理與紀錄，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。4. 食物檢體留存（整份或每樣食物 200 公克）分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。5. 洗碗及洗菜應分槽處理。6. 餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求，且設置區位符合便利性。」評核方式

為：「文件檢閱 現場察看 1. 檢視廚房（或配膳室）、餐廳現場環境、設施設備及每日環境管理紀錄。2. 檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。3. 現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。4. 老人福利機構之膳食不可外包。5. 檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。6. 餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。7. 『定期』意指固定時間即可。8. 設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。」本件原處分機關遴聘 5 名評鑑委員組成評鑑小組，於 112 年 4 月 11 日至訴願人處所進行實地評鑑。訴願人 112 年度評鑑結果經列為甲等，其中評鑑指標 C7 部分，依原處分機關 112 年 8 月 24 日北市社老字第 1123112077 號函所附訴願答辯書理由九說明略以：「……（三）原處分機關於 112 年 4 月 11 日……至訴願人機構現場辦理實地評鑑，查評鑑當日，訴願人所提書面資料因未能佐證落實每日環境管理並有紀錄，僅有管理者每週稽核資料……（五）查評鑑當天現場訴願人並未提出書面資料佐證評鑑指標 C7 確有每日進行稽核，且因評鑑評核方式係以當天現場檢視為主，並經訴願人簽署評鑑一、二級指標查核表確認被扣分未達 A 級之原因情形……。」是評鑑委員當日檢視結果，評為未達 A 等級，其原因為「廚房環境清潔建議管理者每日稽核」，建議改善事項為「廚房環境稽核建議每日稽核一次，目前管理表每週稽核一次」，原處分機關並以 112 年 5 月 16 日函檢附申復表、一、二級指標查核表、意見表等，通知訴願人於文到 1 個月內將改善情形函報。

- （四）訴願人於申復時，主張其廚房管理等自主檢查表符合每日環境管理紀錄評核標準等語。經原處分機關於 112 年 6 月 13 日召開申復審查會，對於訴願人申復之評鑑指標 C7 部分，由相關評鑑委員共同討論及審查，審認該申復指標為二級指標，評鑑是日業請訴願人確認被扣分情形且訴願人亦有簽署表示知悉在案，當日並未提出資料佐證確有每日進行稽核，因評鑑評核方式以現場查核情形為準，事後訴願人所檢附之資料是否為後補不無疑義，爰本項指標維持原分數。原處分機關乃依申復評鑑結果，仍維持原甲等評鑑等第。上開評鑑決定既涉及專業判斷，且由評鑑小組進行實地考評，作成決定與評分結果，各委員於申復審查會時亦已就建議事項及訴願人之申復說明，參照各項指標內容之基準說明及評分標準，本於專業進行審查，

共同評定申復結果，原處分機關依申復結果評定維持原甲等評鑑等第，並無違誤。訴願主張，不足採據。從而，原處分機關所為原處分，揆諸前揭規定，並無不合，應予維持。

五、至訴願人申請陳述意見一節，經審酌本案事實已臻明確，尚無進行陳述意見之必要，併予敘明。

六、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第 79 條第 1 項，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員 連 堂 凱（公出）

委員 張 慕 貞（代行）

委員 王 曼 萍

委員 陳 愛 娥

委員 盛 子 龍

委員 洪 偉 勝

委員 范 秀 羽

委員 邱 駿 彥

委員 郭 介 恒

委員 宮 文 祥

中華民國 112 年 12 月 7 日

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區福國路 101 號）